

京都府旅券事務所旅券申請受付・作成・交付・相談等業務仕様書

- 1 件 名 京都府旅券事務所旅券申請受付・作成・交付・相談等業務
- 2 委託期間 令和４年６月１日から令和５年３月３１日まで
- 3 履行場所 京都府旅券事務所
京都市下京区烏丸通塩小路下ル東塩小路町 京都駅ビル８階

1 目 的

本件委託は、京都府旅券事務所における旅券事務の遂行に当たり、より効率的な執行体制をとることにより、業務運営の円滑化と府民サービスの向上に資することを目的とする。

本業務委託の主要な範囲は、旅券申請受付（一次審査）業務、旅券作成業務、作成旅券検査、旅券交付業務及び相談業務等とする。

なお、受け付けた申請の二次審査は府職員が行い、完成検査は府職員と二人一組で行うものとする。

2 委託業務内容

詳細は別添「委託業務内容」のとおり

（１） 総合案内（（２）申請受付の②前さばきと兼務）

（①フロアー案内 ②整理誘導、③その他）

（２） 旅券申請受付業務

（①受付準備、②前さばき（（１）総合案内と兼務） ③住民基本台帳ネットワークシステム（「以下「住基システム」という。）による住所・氏名等の確認、④受付、⑤その他）

（３） 旅券作成業務

（①一般旅券の作成、②旅券作成機等の管理、③作成旅券の点検・納品、④その他）

（４） 旅券交付業務

（① 旅券交付の受付、②旅券の交付、③その他）

（５） 相談業務

（６） 電話案内業務

（７） その他付随業務

① 苦情・トラブル処理

窓口や電話等における苦情・トラブルの対応は原則として受託者が行う。なお、苦情処理の結果については、責任者から「苦情等対応処理票」（様式１）により速やかに府に報告するものとする。

② 申請書の受理後（受理番号採取後）に補正が必要となった場合は、責任者が申請者と連絡を取り、速やかに補正処理を行い、府に報告すること。

③ 「委託業務内容」に記載のⅧ＜その他付随業務＞（以下、「その他付随業務」という。）のとおり

3 旅券事務の処理方法

旅券事務の処理方法については、「京都府旅券事務所事務の手引き」（以下「事務の手引き」という。）及び「旅券申請受理・交付事務Ｑ＆Ａ」（以下「Ｑ＆Ａ」という。）を貸与するので、これに基づいて的確に事務処理を行うこと。

4 業務・窓口受付時間及び業務日

業務内容	業務時間	窓口受付時間
申請受付 相談	＜月曜日～金曜日＞ 午前 8 時 4 5 分から(注)業務終了まで	＜月曜日～金曜日＞ 午前 9 時から午後 4 時 3 0 分まで
旅券作成	＜月曜日～金曜日＞ 午前 8 時 4 5 分から午後 5 時まで	—
旅券交付	＜日曜日・月曜日～金曜日＞ 午前 8 時 4 5 分から(注)業務終了まで	＜日、月、水、金曜日＞ 午前 9 時から午後 4 時 3 0 分まで ＜火曜日、木曜日＞ 午前 9 時から午後 7 時まで
電話案内 その他付 随業務	＜日曜日・月曜日～金曜日＞ 午前 8 時 4 5 分から午後 5 時まで ※電話案内は午前 9 時から午後 5 時まで ※「その他付随業務」は午前 9 時から(注) 業務終了まで	—
勤務を要 しない日	◆土曜日、祝日（日曜日と重なる場合は除く。）、休日、年末年始（12月 29日から1月3日）	

（注）業務終了までとは、受付時間終了時点でフロアー内にいる申請者等の受付又は交付が終了し、場内整理・受付分の二次審査が完了するまでをいう。

5 業務の基準と基準確保のための措置等

- （１） 申請者等の待ち時間や混雑状況、電話の着信状況等を考慮の上、状況に応じて、必要な窓口人員等を配置し、申請者等を待たせることなく各業務を処理すること。過年度の状況等から多くの申請件数が予想される場合は、迅速かつ円滑な業務の執行が可能なよう各業務に適切な人員を配置し、効率的な運営体制を確立すること。
- （２） 旅券申請の手続きに要する時間の目安は、申請書 1 件当たり約 5 分とする。（申請内容により異なる。）
 なお、申請手続きに要する時間とは、申請受付窓口において申請者から申請書を受け取ってから受理票を交付するまでの時間とする。
- （３） 受付までの待ち時間は、5～15 分程度とする。ただし、混雑時において、予想される申請件数に対し、最大人数の窓口人員配置の体制をとった上で、規定の待ち時間を超える場合は 30 分以内を目安とする。この達成に向け、次に掲げる窓口人員等の配置基準にかかわらず、臨時の申請窓口を設ける等臨機応変な対応に努めること。

なお、受付までの待ち時間とは、申請受付整理券発行から申請受付窓口で当該整理券番号を呼び出すまでの時間とする。

(4) 窓口人員等の配置基準は本頁＜窓口人員等の配置基準＞のとおり

(5) (1)～(4)の基準を達成できない状況が続く場合は、早急に改善措置計画を作成（基準確保のために講じた措置とその結果の検証を含む。）し、改善の見通しを府に報告すること。また、窓口人員等の配置基準の見直しについて、府と協議すること。

なお、(1)～(4)の基準を達成できている場合でも、2ヶ月に1回程度、社会情勢や申請状況について、府と情報交換するものとする。

＜窓口人員等の配置基準＞

区 分		人 員 (人)
責任者 ・ 指導・監督 ・ 業務とりまとめ		1
副責任者 ・ 責任者の補佐		1
旅券申請受付業務	総合案内・ 前 さ ば き	1
	住基システム	1
	一次審査窓口	2
旅券作成業務（作成旅券点検含む）		1 ～ 2
旅券交付業務（作成旅券点検含む）		2
相談業務		1
電話案内業務		2

※ 窓口人員の配置基準はあくまで目安とし、受付、作成、交付の各状況を把握して常に業務が滞留しないよう機動的な対応を可能とする。

6 委託業務の執行体制

(1) 業務従事者

- ① 本業務に従事する者は、法令を遵守し府の信用を失墜させるような言動を行わない者であること。

- ② 本業務に従事する者は、申請受付、作成、交付、相談、電話案内全ての業務を習熟し実践すること。ついては、全ての業務に係る勤務ローテーションの実施、計画的な職場における研修（OJT）に努めること。
- ③ 委託業務開始までに業務従事者名簿（様式2）を府に提出すること。
- ④ 異動、退職した場合も府に報告すること。

（2）研修

- ① 本業務を実施するために必要な接遇（ビジネスマナー・基本マナー、言葉遣い、報告・連絡・相談）、人権、守秘義務・個人情報管理に関する研修を業務開始までに全員に実施すること。併せて、申請受付、作成、交付、相談、電話案内に関する委託業務に必要な教育研修を全員に対して実施し、急なトラブルシューティングにも対応できる訓練を修了しておくこと。
- ② 業務開始後においても、定期的に2ヶ月に1回以上、全員に対して業務効率の円滑化、品質向上のための知識・手法に関する研修、人権、接遇に関する研修を実施するとともに、定期的に3ヶ月に1回以上は、情報管理の徹底に関する研修を実施し、研修実績を履修者名簿とともに府に報告すること。
- ③ 途中雇用の従事者に対しても①に関する研修を実施すること。

（3）業務の適正処理

- ① 窓口においては、身だしなみ、言葉遣い、マナーについて、ホスピタリティ溢れる対応を基本とする。
- ② 申請受付、電話相談、旅券交付の業務に際しては、申請者の立場に寄り添って業務処理にあたること。
- ③ 各業務で事務処理上、判断できない場合は、責任者、副責任者と協議し対応すること。
- ④ 申請者のプライバシー等の個人情報、人権については、守秘義務を厳守し、個人の尊厳に最大限の敬意を払って業務にあたること。

（4）責任者

- ① 本業務の円滑な遂行に資するため、本業務に精通した常勤の責任者を配置する。責任者は、個々の業務には従事せず、委託業務の全時間を統括すること。
また、責任者は、常時、府と連絡できる体制にしていること。
- ② 受付、相談、交付等の業務について、クレームやトラブルが発生した場合は、責任者又は副責任者が申請者等への対応を行い、怒りが静まらない場合や責任問題に発展した場合は、受託者の責任者が対応する。
- ③ 責任者は、当事務所の委託業務従事者全員の指揮・監督を行い、業務全般について統括するとともに、下記の業務を行う。
 - ア 業務計画や窓口の混雑状況に応じて機敏に対処すること。
 - イ 従事者の指導、監督を行うこと。
 - ウ 研修・教育プログラムに関すること。
 - エ 業務執行上に発生したクレーム、トラブルの対処及び申請書等の補正処理を行うこと。

（5）副責任者

円滑な業務の執行のため責任者を常に補佐するものとする。また、責任者の欠ける状態となったときに備え、責任者の職務を代行するものとして、副責任者を置か

なければならない。副責任者の職務権限、責任内容は（４）と同じとする。この場合、副責任者を責任者の代行として配置することに伴い、業務従事者に欠員を生じさせてはならない。ただし、責任者が従事している場合は、個々の業務を兼ねて従事することを妨げない。

7 経費の負担区分

本業務に要する経費のうち、履行場所に係る経費（室料、光熱水費、机、椅子、ロッカーなど）、業務で使用する備品・消耗品など（旅券申請受付、旅券作成、旅券交付、相談、電話案内、「その他付随業務」において直接使用する文房具、コピー代、電話・ＦＡＸ代など）については、府が必要と認めた場合は府が負担し、それ以外の経費については、受託者の負担とする。

また、業務遂行に付随して必要と思われる更衣室、休憩室等は、スペースが許す範囲で受託者に無償で貸与し、これに係る光熱水費は府の負担とする。

8 業務報告等

（１）勤務ローテーション表等の提出

業務従事者等の「シフト予定表（月間）」（様式任意）を毎月分作成し、前月の２５日までに府に提出すること。なお、「シフト予定表（月間）」（様式任意）に修正がある場合は、前週の木曜日までに府に再提出すること。また、「ローテーション表（日毎）」については、当日の業務開始までに府に提出すること。

（２）報告書の提出

① 責任者は、毎日の業務終了後、所定の報告書に必要事項を記入の上、翌営業日の午後１時までに府に提出すること。

② 報告書は、次のとおりとする。

- ア 申請受付等業務報告書（様式３）
- イ 旅券作成関係業務報告書（様式４）
- ウ 旅券交付業務報告書（様式５）
- エ 交付日登録業務報告書（様式６）

（３）業務の改善

府が本業務の監査あるいは当該業務の実施に関する調査を行う場合及び報告を求めた場合は、速やかにこれに応じるとともに問題点が発見又は課題を指摘された場合には、府の指導に従い、誠実かつ迅速に問題点等の改善に努めること。

また、事務処理方法等について改善を要する場合は、双方協議の上、決定する。

9 受託者の責務

（１）本業務を遂行するに当たっては、旅券事務の性質上、良好な府民サービスの提供と不正取得防止のため、厳格な受付という事務を、的確かつ迅速に処理することが求められているので、このことを十分に認識し、本業務を円滑に処理できるよう万全を期すこと。

（２）信用失墜行為の禁止

府の信用を失墜する行為をしてはならない。

(3) 適正な業務遂行のための留意点

- ① 本業務を遂行するに当たっては、本仕様書、「委託業務内容」等を逸脱することなく、常に細心の注意を払って業務に当たるよう業務従事者等に徹底すること。
- ② 業務従事者等の身だしなみ、言葉遣い、マナー等については、申請者（来所者）に不快感を与えないよう十分注意すること。
- ③ 本業務の基準を達成するため、申請受付・旅券交付予定件数、電話着信状況等を勘案して適正な人員を配置すること。なお、業務従事者等の休憩時間等を勘案して交代要員を確保するなど労働基準法やその他の法令を遵守すること。

(4) 業務従事者等の身分の明確化

- ① 業務従事者等は、業務遂行に適した統一の上衣及び名札を着用すること。
- ② 各業務での事務処理に際しては、「担当者サイン」を記入すること。
- ③ これらの形式等については事前に府の承認を得ること。また、これらに係る費用は、受託者の負担とする。

(5) 関係書類の取り扱い

- ① 府が貸与する「事務の手引き」及び「Q & A」、資料等の関係書類については、府の許可なしに業務履行場所外に持ち出したり、複写や複製等をしてはならない。
- ② 申請者等から提出された申請書類についても同様の取り扱いとする。

(6) 損害賠償責任

受託者及び業務従事者等が、故意又は過失により府又は第三者に損害を与えたときは、府の責に帰する場合を除き、その賠償責任を負う。

また、府が賠償責任を負った場合で、受託者側の責任も認められる場合には、府は求償権を行使することができる。

(7) 執務環境の整理

窓口、電話等の業務に係わる環境を常時良好な状態に維持するよう努めること。

(8) 業務の引継ぎ

受託業務には、受託業者変更に伴う引継業務を含むものとし、受託者は京都府旅券事務所の指示に従って、次期受託者に対して責任と誠意をもって業務の引継ぎを行うこととし、これに係る費用は次期受託者が負担するものとする。

10 業務上知り得た情報の秘密保持

- (1) 受託者及び業務従事者等は、業務上知り得た情報を第三者（関係業界や団体を含む。）に漏洩、開示してはならない。また、本業務遂行以外の目的に使用してはならない。

これらのことは、本契約終了後においても同様とする。

- (2) 業務上知り得た情報には、申請関係書類のほか、媒体を問わず、申請者の個人情報「事務の手引き」等を含むものとする。これらを府の許可なしに履行場所以外に持ち出したり、複写や複製等をしてはならない。

なお、貸与を受けたものは受託者の責任で厳重に管理し、契約終了の際に府に確実に返還すること。

- (3) 受託者は業務従事者等の雇用に際し、雇用契約書等に当該内容を盛り込み、十分な説明を行うこと。

また、雇用後は、定期的に研修を実施するなどして守秘義務やプライバシー保護

の重要性について継続的に認識させ、受託者の責任において守秘義務の遵守並びに個人情報保護の徹底を図ること。

11 住民基本台帳ネットワークシステム端末機使用上の留意点

「旅券発給業務委託に係る旅券事務所住民基本台帳ネットワークシステム利用要領」のとおり。

12 旅券業務端末機使用上の留意点

「旅券業務委託に係る旅券管理端末機等利用要領」のとおり。

13 緊急時の対応

(1) 府又は受託者は、本業務の遂行中に自己の設備又はその運用体制に障害等が発生した場合、若しくはその発生が十分に予見され、本業務の遂行に重大な影響を及ぼすおそれがある場合には、相手方に対して速やかに状況を連絡し、その対応について協議するものとする。

(2) 火災、地震等の災害が発生した場合は、来所者の安全確保とともに被害を最小限にとどめ、早期に業務再開・継続を目指すべく、府との連携を図ること。

14 その他

本仕様書に記載のない事項又は本仕様書に関して疑義が生じた場合は、府と受託者が協議の上、業務の円滑な遂行に努めるものとする。